

Universidad de Caldas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



1943
2013

70
años



Reacreditación
de alta calidad 2012 / 2018
POR ISO 9001
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Tabla de contenido

UNIVERSIDAD DE CALDAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013..... 3

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA 4

- 1. Mapa de riesgos de corrupción: 4
- 2. Rendición de cuentas: 6
- 3. Estrategia Anti-trámites: 9
- 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: 11

UNIVERSIDAD DE CALDAS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013

La Universidad de Caldas, comprometida con fortalecer su gestión institucional, generar confianza en la comunidad universitaria y ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de sus procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir riesgos de corrupción, mejorar la relación del ciudadano con la institución y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones. Lo anterior, a la luz del cumplimiento de la establecido en el **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y en el Decreto **2641 de 2012** que la reglamenta.

En materia de lucha contra la corrupción y con el propósito de orientar la administración hacia la eficiencia y la transparencia en sus actuaciones y dotar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general de herramientas para promover el ejercicio de su derecho a conocer y controlar la gestión institucional, la Universidad de Caldas ha realizado un trabajo interdisciplinario y articulado entre las diferentes áreas, con el fin de formular acciones concretas en cada una de las estrategias de: Rendición Cuentas, Anti trámites, Riesgos de Corrupción y Atención al Ciudadano, previo análisis de debilidades y oportunidades de mejora en el ejercicio de cada ítem en el desarrollo de los procesos institucionales.

Ricardo Gómez Giraldo
Rector

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

1. Mapa de riesgos de corrupción:

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como “toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular”¹.

Teniendo en cuenta la especificidad de este concepto, La Universidad de Caldas, a pesar de contar con un Sistema Integrado de Gestión el cual contempla para cada uno de los procesos institucionales su propio mapa de riesgos basado en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, debe ajustarlo a los posibles riesgos de corrupción, como bien lo aclara la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo referente a esta categoría especial, riesgos que deben ser de único impacto y en la probabilidad se contemplan dos criterios, Posible y Casi seguro; por lo anterior, el Módulo del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad se adaptará a esta directriz para los riesgos de corrupción que, a través de un trabajo de análisis y acompañamiento a los procesos por parte de la Oficina Asesora de control Interno, se defina.

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, los líderes de cada proceso definirán y administrarán sus riesgos de corrupción, los cuales serán adicionados al Mapa de Riesgos Institucional.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Anexo Decreto 2641 de 2012
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013
Universidad de Caldas

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | |
|--|---|---|--|
| Componente: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2013 | | | |
| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
| Oficina de Planeación y Sistemas | Modificación el módulo Mapa de Riesgos, solo para los riesgos de corrupción: <ul style="list-style-type: none"> • Incluir una nueva clasificación de riesgo denominada "Riesgo de corrupción" • Incluir en Impacto: "Único impacto" • Incluir dos criterios de probabilidad: Casi seguro y Posible | Módulo de Riesgos parametrizado | 30 de mayo de 2013 |
| Líderes de procesos | Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción de cada proceso en el Sistema | Riesgos de corrupción de cada proceso aprobados e incluidos en el Mapa de Riesgos | 30 de agosto de 2013 |
| Líderes de procesos | Administración de los riesgos de corrupción | Acciones cumplidas de las ACPMs establecidas para los riesgos de corrupción | De acuerdo a las fechas establecidas en el mapa de riesgos |
| Control Interno de Gestión | Seguimiento al cumplimiento de las acciones | Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción | Con corte a 30 de agosto, 31 de diciembre de 2013 |

2. Rendición de cuentas:

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado. La rendición de cuentas de la administración pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular².

En virtud de la relevancia que cobra la activación de instrumentos de control social por parte de los actores de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, la Universidad de Caldas anualmente presenta a la ciudadanía la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas los resultados de la gestión universitaria del año inmediatamente anterior. Esta actividad la realiza acorde a lo establecido en el procedimiento interno para la Rendición Pública de Cuentas de la Universidad de Caldas (P-IC-466), adscrito al proceso de Información y Comunicación.

Teniendo en cuenta que más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano, es importante precisar que la Universidad cuenta con un Sistema Gerencial denominado LUPA, el cual le permite a los ciudadanos acceder desde la página web a Información institucional relacionada con aspectos de estrategia institucional, procesos, autoevaluación, finanzas, encuestas de satisfacción, quehacer académico, datos estadísticos e indicadores de gestión; así mismo la página web de la institución cuenta con información normativa, contratación, trámites entre otros, de fácil acceso y consulta.

La Universidad de Caldas comprometida con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo creó mediante la Resolución 000930 de 2010 de la Rectoría el Comité de Gobierno en Línea de la Universidad, organismo que tiene entre otras funciones la de “definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio web”, que le permita a los ciudadanos acceder de forma ágil y segura a información de la Universidad actualizada y confiable.

Así mismo como una nueva estrategia de comunicación con las unidades académicas, la administración de la Universidad realiza periódicamente una

² Audiencias públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración pública. Contraloría General de la República - 2009

actividad denominada “Diálogos creativos universitarios” que le permite a la administración escuchar de los docentes y estudiantes sus inquietudes, sugerencias, perturbaciones y reclamos entre otros, lo cual es tramitado ante las instancias pertinentes para brindar soluciones oportunas.

Por todo lo manifestado anteriormente, el Plan anticorrupción de la Universidad en lo que respecta al componente de Rendición de cuentas contará con acciones que le permitan mejorar los atributos de la información que se presenta a la ciudadanía en diferentes medios, de tal forma que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. En lo relacionado con la Audiencia pública de rendición de cuentas, se ajustará el procedimiento con el fin de fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Institución y los ciudadanos y así garantizar una rendición de cuentas con explicaciones comprensibles, procedimientos organizacionales claros, explicación de temas relevantes, diálogos de doble vía que retroalimenten la gestión pública y convocatorias amplias y frecuentes; de igual forma, la Universidad continuará realizando los “Diálogos creativos universitarios” como un mecanismo de contacto directo con la comunidad universitaria.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS 2013 | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
| Comité Gobierno en Línea | Realizar un inventario de la información presentada en la página web | Inventario de contenido web | 30 de junio de 2013 |
| Comité Gobierno en Línea y responsables de la información | Validar la información con relación a los atributos y realizar la actualización pertinente | Información web actualizada | 30 de septiembre de 2013 |
| Líder proceso de Información y Comunicación Sistema Integrado de Gestión | Ajustar el procedimiento para la rendición de cuentas de la Universidad de Caldas (P-IC-466), de tal forma que se fomente el diálogo y la retroalimentación los ciudadanos y la Institución | Procedimiento ajustado en el Sistema Integrado de Gestión | 30 de mayo de 2013 |
| Líder proceso de Información y Comunicación | Conformar Equipo de trabajo para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas | Acto Administrativo | 30 de junio de 2013 |
| Líder proceso de Información y Comunicación y Equipo de Trabajo | Definir cronograma de trabajo para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, acorde al procedimiento P-IC-466 | Cronograma de trabajo establecido | 30 de julio de 2013 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 Componente: **RENDICIÓN DE CUENTAS**
2013

| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
|---|--|---------------------------|--|
| Líder proceso de Información y Comunicación y Equipo de Trabajo | Ejecución del cronograma de trabajo para la rendición de cuentas | Actividades desarrolladas | De acuerdo a los tiempos establecidos en el Procedimiento P-IC-466 y Cronograma de trabajo |
| Rector Grupo Interno de Trabajo de Desarrollo Docente | Diálogos creativos universitarios con la comunidad | Diálogos realizados | Acorde a programación establecida durante la vigencia |

3. Estrategia Anti-trámites:

“La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública”³.

Aunque la Universidad de Caldas, a través de su Sistema Integrado de Gestión y su certificación en calidad en las normas ISO9001:2000 y NTCGP1000:2009, ha tenido grandes avances en el mejoramiento del acceso y la calidad de los servicios universitarios, al igual que en la estandarización y normatización de sus procesos, está en pleno desarrollo de una etapa de simplificación de sus procedimientos internos y racionalización y/o sistematización de sus trámites de cara a mejorar la interacción con el ciudadano y facilitar su acceso a los diferentes servicios.

Es una estrategia que requiere un desarrollo importante, a través de un trabajo interdisciplinario entre las diferentes áreas de Comunicaciones, Servicios y Mercadeo, Sistemas de Información y Sistema Integrado de Gestión, de manera que se logren soluciones integrales a los requerimientos de los estudiantes y la comunidad en general.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 2013 | | | |
|--|---|---------------------------------|-------------------------|
| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
| Coordinador SIG | 1. Identificación de trámites documentados en el SIG y publicados en la página web. 2. Evaluación y caracterización de trámites actuales bajo criterios de evaluación. 3. Consolidación de inventario definitivo. 4. Reuniones en las unidades académicas para identificar trámites y procedimientos ineficaces. | Inventario de trámites validado | Abril 30 de 2013 |

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Anexo Decreto 2641 de 2012
 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013
 Universidad de Caldas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 Componente: **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**
2013

| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
|-----------------------------|--|---|-------------------------|
| Comité de Gobierno en línea | 1. Socialización de inventario definitivo de trámites, realizar ajustes y caracterización. 2. Análisis de la normatividad existente aplicable a cada trámite. 3. Documentar cada trámite según formato SUIIT y enviarlo para evaluación. 4. Documentar los trámites de acuerdo a formatos internos. | Trámites caracterizados, documentados y publicados | Mayo 30 de 2013 |
| Comité de Gobierno en línea | 1. Valorar los trámites definidos en el inventario de acuerdo a los criterios establecidos por Gobierno en Línea para priorizarlos. 2. Elaborar y presentar matriz de priorización. 3. Realizar análisis de prioridad de los procedimientos del SIG a simplificar. | Inventario de trámites priorizado | Junio 30 de 2013 |
| Comité de Gobierno en línea | 1. Analizar procedimientos internos desde la perspectiva del usuario. 2. Caracterizar procedimientos y hacer visible su flujo continuo al usuario. 3. Incorporar principios de racionalización. 4. Implementar nuevos procedimiento. 5. Definir para cada trámite los mecanismos de interacción con el usuario, rediseñando los mecanismos de contacto, solicitud y recepción del servicio. 6. Diseñar y ejecutar una campaña publicitaria para difundir a la comunidad universitaria los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites. 7. Sistematizar | Trámites o procedimientos racionalizados o sistematizados | Diciembre 15 de 2013 |

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:



Este componente pretende mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En la Universidad de Caldas, se cuenta con la Unidad de Servicios y Mercadeo, área responsable de la comercialización de los diferentes servicios universitarios y el seguimiento, evaluación y control en la prestación de los mismos, con el fin de maximizar la satisfacción de los usuarios internos y externos. En dicha Unidad, se encuentra centralizada la Oficina de Atención al Ciudadano, responsable de la atención a peticiones, quejas y reclamos, procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión y que se gestiona a través del software SAC, suministrado por el Ministerio de Educación Nacional.

Los avances alcanzados en este componente, han permitido atender los requerimientos de los usuarios; sin embargo, es momento de mejorar en los tiempos de respuesta, calidad del contenido de las respuestas, seguimiento permanente a vencimientos y acceso a los mecanismos de reporte por parte de los usuarios, tal y como se plantea en el plan de trabajo que a continuación se detalla:

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 | | | |
|---|--|--|-------------------------|
| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
| Unidad de Servicios y Mercadeo | Actualizar el portafolio de la entidad en la página web. | Portafolio actualizado | Permanente |
| Secretaría General Sistema integrado de Gestión | Revisar el procedimiento actual e incorporar las acciones a desarrollar para la atención de quejas. P-MM-80. | Procedimiento actualizado | 30 de abril de 2013 |
| Unidad de Servicios y Mercadeo | Establecer mecanismos de identificación, registro y acciones para la implementación y seguimiento de requisitos del usuario | Documento estandarizado | 30 junio de 2013 |
| Vicerrector Administrativo Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | Ejecutar las obras de infraestructura identificadas para mejorar el acceso y señalización para personas en situación de discapacidad (Con prioridad presupuestal). Implementar la ventanilla especial en Registro Académico. | Inicio de ejecución de obras | 15 de diciembre de 2013 |
| Líderes de dependencias relacionadas en | Macroproyecto Cultura del Servicio: Estrategia de Mejoramiento Integral del Servicio al Usuario | Definidos en el cronograma del macroproyecto | 15 de diciembre de 2013 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | |
|---|---|--|---|
| Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 | | | |
| RESPONSABLE | ACTIVIDADES A DESARROLLAR | ENTREGABLE | FECHA DE ENTREGA |
| Secretario General | Fortalecer la estrategia de veedurías ciudadanas a través de una mejor visualización en la página web y suscribir nuevo convenio con la Contraloría Departamental para aunar esfuerzos entorno al Control Social | Link página web Convenio firmado y en ejecución | 30 de septiembre de 2013 |
| Unidad de Servicios y Mercadeo | Elaboración, aprobación y socialización de protocolos de atención al usuario. | Protocolos de atención | 30 de junio de 2013 |
| Unidad de Servicios y Mercadeo | Mejorar la señalización para orientar al usuario a la Unidad de Servicios y Mercadeo - Atención al ciudadano | Señalización instalada | 30 de junio de 2013 |
| Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | Realizar ajustes al Software de Atención al Ciudadano para mejorar reportes, informes y seguimiento a términos. | Software ajustado | 15 de abril de 2013 |
| Secretario General | Fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano incrementando el recurso humano para seguimiento a términos y evaluación de las respuestas. | Funcionario contratado | 30 de mayo de 2013 |
| Secretario General | Capacitación sobre ley anticorrupción, términos derechos de petición y riesgos de corrupción para la institución. Staff Administrativo Staff Académico Acompañar las capacitaciones con circulares y presentaciones. | Capacitaciones realizadas. Circulares | Permanente |
| Secretaría General Sistema Integrado de Gestión Unidad de Servicios y Mercadeo | Actualizar el procedimiento de PQRS documentado en el SIG para realizar seguimiento a las respuestas y trazabilidad a las peticiones. P-MM-80. | Procedimiento actualizado | 30 de abril de 2013 |
| Secretaría General Unidad y Servicios y Mercadeo | Incluir en los informes de quejas y reclamos todos los derechos de petición, estadísticas, acciones de mejora y visibilizar en la página web. | Informes publicados | En los términos previstos en el procedimiento |
| Líder de proceso de información y comunicación | Incluir en el procedimiento de Rendición de Cuentas P-IC-466, los siguientes insumos: Informes PQRS y derechos de petición de información. | Procedimiento actualizado | 30 de mayo de 2013 |
| Secretaría General Sistema Integrado de Gestión Unidad de Servicios y Mercadeo | Incluir en el procedimiento de PQRS los casos en los que debe remitirse a Control Interno Disciplinario las quejas contra funcionarios y los incumplimientos en términos. | Procedimiento actualizado | 30 de abril de 2013 |

| | |
|------------------------------------|--|
| Consolidación del Documento | Cargo: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Mauricio Arbeláez Rendón  Firma: |
| Seguimiento a la Estrategia | Cargo: Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión Nombre: Paula Andrea Chica Cortés  Firma: |